

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era sekarang terus berkembang yang kemudian hal itu berdampak dalam persaingan dunia bisnis. Persaingan tersebut dapat terjadi dalam segala bentuk industri dan lembaga keuangan, baik bank atau non-bank. Tentunya hal ini membuat industri perbankan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih, begitu juga dengan perbankan syariah supaya perbankan syariah tidak tertinggal dengan perbankan konvensional.

Definisi dari perbankan syariah Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008 adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta tata cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam hal ini tentunya menjadi suatu tantangan bagi perbankan syariah untuk mampu membuat inovasi yang menarik berkaitan dengan perkembangan teknologi.

Dampak dari kemajuan teknologi komputer yang pesat ini langsung direspon oleh perbankan syariah, hal ini terlihat dari adanya aplikasi yang dikeluarkan oleh pihak bank. Di beberapa bank syariah sudah tersedia teknologi yang mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi. Salah satu teknologi yang dimiliki oleh bank adalah *mobile banking*. Dengan menggunakan *mobile banking* maka nasabah akan lebih dimudahkan dalam

melakukan transaksi perbankan. Dimana biasanya apabila nasabah akan melakukan transfer uang,

nasabah harus datang langsung ke bank dan harus antri atau datang ke ATM (*Automated Teller Machine*). Dengan adanya *mobile banking*, nasabah cukup membuka aplikasi tersebut dengan menggunakan ponsel kemudian masuk ke dalam aplikasi tersebut. Maka, hal itu membuat nasabah lebih mudah jika ingin melakukan transfer tidak perlu antri dan tentunya menghemat waktu.

Gambaran atau ilustrasi tentang *mobile banking* agar mudah dimengerti adalah “meja teller/*customer service* seolah-olah berpindah ke tempat nasabah, di mana nasabah seakan-akan menjadi teller/*customer service*. Dengan hal itu nasabah dapat melakukan transaksi apapun selama ada pada menu transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan tidak hanya transfer, akan tetapi dalam *mobile banking* nasabah juga dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan.

Menurut Kusumaningtuti S Soetiono, Otoritas Jasa keuangan (OJK) mencatat sampai Februari 2017, jumlah pengaduan pelayanan keuangan berbasis teknologi mencapai 1.305 pengaduan yang didominasi oleh pengaduan *mobile banking*.. Dari pengaduan yang masuk hampir kebanyakan disebabkan oleh kesalahan transfer, sistem *down*, kesalahan pendebitan serta *brandwich*. Di mana pada kesalahan transfer berada di posisi terbanyak dalam pengaduan. Dengan total kerugian yang diterima oleh nasabah mencapai Rp8,5 Miliar. Teknologi berpotensi meningkatkan risiko operasional perbankan yang ada dan pada akhirnya akan mengarah pada risiko reputasi *brand* tersebut. (www.okezone.com)

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak BSM KCP Kaliurang, beliau mengungkapkan bahwa sebagian nasabah masih kurang yakin untuk menggunakan layanan *mobile banking*. Hal tersebut dikarenakan mereka lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung yang dirasa lebih aman oleh nasabah. Pengguna *mobile banking* di Bank Syariah Mandiri sebanyak 12% dari keseluruhan jumlah nasabah BSM di Indonesia. Di BSM KCP Kaliurang pengguna *mobile banking* meningkat sebesar 22% dari tahun 2017-2018. Kemudian dari pihak BSM sedang berusaha meyakinkan kepada nasabah dengan cara mengembangkan sistem yang lebih baik untuk meminimalisir kesalahan sistem yang terjadi agar nasabah lebih yakin dan percaya untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.¹

Berdasarkan pemaparan kasus di atas, menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat akan penggunaan layanan berbasis teknologi yang dinamakan *mobile banking*. Hal tersebut disebabkan oleh keragu-raguan serta kurang percayanya masyarakat terhadap layanan *mobile banking*. Tingkat keamanan *mobile banking* menyebabkan munculnya rasa keraguan masyarakat untuk menggunakannya. Apabila tingkat keamanan semakin berkurang, maka akan dapat menyebabkan sikap nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* menurun.

Transaksi yang bisa dilakukan muncul dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, diluar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi *mobile banking* dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun,

¹ Wawancara dengan Arif Triyono Supriyyadi (*Branch Operation & Services Manager*)

selama ada jaringan layanan data dan dapat mengaksesnya. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time* (Supriyono, 2011: 65)

Terdapat beberapa model yang digunakan untuk mengetahui penerimaan seseorang terhadap sistem teknologi informasi. Salah satu dari model tersebut adalah *Technology Acceptabel Model* (TAM). TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Model ini merupakan pengembangan dari teori Icek Azjen dan Martin Fishbein mengenai penerimaan teknologi informasi yaitu teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA).

Seorang nasabah akan menggunakan suatu teknologi apabila teknologi tersebut dapat memberikan manfaat kepada mereka. Yang dimaksud manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan membantu meningkatkan kinerja pekerjaannya (Jogiyanto, 2007: 114).

Selain manfaat, ada hal lainnya yakni kemudahan penggunaan. Karena nasabah akan merasa mudah menerima suatu hal yang mudah untuk digunakan daripada yang sulit untuk digunakan. Menurut Davis dalam Silvia (2014: 11) pengertian kemudahan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.

Tidak hanya manfaat dan kemudahan, ada faktor lain yang mempengaruhi sikap penggunaan *mobile banking* yakni keamanan. Dengan semakin canggihnya teknologi, belum tentu hal tersebut membuat nasabah

merasa aman terkait transaksi yang dilakukan. Karena segala kejahatan seperti pembobolan akun dan juga pengambilan data nasabah menjadi hal yang rawan.

Selain kemudahan, manfaat dan keamanan, ada faktor lain yang mampu mempengaruhi sikap nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu kepercayaan. Kepercayaan yang dimaksud di sini adalah terkait kepercayaan nasabah untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Apabila nasabah percaya dan tidak ragu untuk melakukan transaksi dengan *mobile banking*, maka nasabah akan melakukannya. Namun apabila nasabah merasa ragu atau tidak percaya untuk melakukan transaksi dengan *mobile banking*, maka nasabah tidak akan melakukannya, dalam artian nasabah lebih memilih bertansaksi secara langsung ke Bank melalui *teller/customer service*.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wilianto Tjayono (2010) menunjukkan hasil bahwasanya kemudahan penggunaan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap positif menggunakan *mobile banking*. Selain itu manfaat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap positif. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tirtana dan Sari (2014) yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Akan tetapi penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2015) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*.

Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan variabel independen berupa kemudahan, manfaat, keamanan dan kepercayaan. Sedangkan variabel dependennya adalah sikap menggunakan *mobile banking*. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah nasabah pengguna *mobile banking* sebanyak 50 responden. Kemudian objek yang diambil adalah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan Bank Umum Syariah. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, merupakan dampak pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.

Salah satu yang terkena imbas dari krisis moneter adalah PT Bank Susila Bakti, namun PT Bank Susila Bakti (BSB) melakukan *merger* dengan bank lain untuk mempertahankan usahanya. Setelah diberlakukan UU No.10 tahun 1998, tentang kegiatan usaha perbankan yang memberikan peluang bank umum dapat melayani dengan prinsip syariah (*dual banking system*). Sebagai tindak lanjut dari penerapan UU tersebut tim pengembang perbankan syariah menkonversi PT Bank Susila menjadi Bank Syariah Mandiri (BSM) yang awal mula beroperasi bank konvensional menjadi bank syariah.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. (<https://www.syariahamandiri.co.id>)

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil studi pada jasa layanan perbankan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri. Dalam BSM *mobile banking* dikenal dengan istilah MBG (*Mobile Banking GPRS*). *Mobile banking* BSM dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi online seperti mengecek saldo rekening, melihat riwayat transaksi yang telah dilakukan, membayar tagihan listrik, dll. Selain itu dalam layanan *mobile banking* BSM bisa digunakan untuk membayar zakat, infaq, dan sadaqah. Kemudian juga diberikan fasilitas jadwal shalat di beberapa daerah.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya dan juga adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, maka hal ini menarik untuk dilakukan penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Maka, dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEAMANAN DAN PERSEPSI**

KEPERCAYAAN TERHADAP SIKAP MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG YOGYAKARTA.”

B. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel kemudahan berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta)?
2. Apakah variabel manfaat berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta)?
3. Apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta)?
4. Apakah variabel kepercayaan berpengaruh terhadap sikap menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta).

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap sikap nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking*
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh manfaat terhadap sikap nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking*.
3. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap sikap nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking*.
4. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap sikap nasabah BSM KCP Kaliurang Yogyakarta dalam menggunakan *mobile banking*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengaruh persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan dan keamanan terhadap sikap positif untuk menggunakan layanan *mobile banking*.
 - b. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk perusahaan perbankan khususnya Bank

Syariah Mandiri Yogyakarta untuk dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem *mobile banking* di masa yang akan datang yang nyaman, aman, dan memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dapat tetap menerima dan selalu menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*.

- b. Membantu manajemen perusahaan perbankan dalam mengembangkan strategi pemasaran berkaitan dengan peningkatan penggunaan fasilitas layanan *elektronik banking* yang khususnya *mobile banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar, sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab pertama, merupakan pendahuluan yang menjadi gambaran awal dari apa yang menjadi latar belakang penelitian ini melalui pengembangan isu dan fenomena yang sedang terjadi di perbankan syariah khususnya pada keputusan nasabah. Kemudian rumusan masalah dituangkan dalam pertanyaan, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan yang menjelaskan sistematika penyajian hasil penelitian dari awal hingga kesimpulan dari penelitian yang akan dilakukan juga dikemukakan.

Bab kedua, merupakan landasan teori dan pengembangan hipotesis. Bab ini membahas mengenai tinjauan teoritis tentang informasi-informasi mengenai variabel penelitian yang berisi tinjauan pustaka terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini

dilakukan terhadap sikap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri, sehingga perlu dijabarkan teori mengenai sikap nasabah, kemudahan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan. Selanjutnya pengembangan hipotesis dirumuskan berdasarkan dari landasan teori dan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu dan merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang ada.

Bab ketiga, merupakan metode penelitian yang berisi gambaran dan cara tentang teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang ada. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang penjelasan mengenai jenis penelitian yang akan dilakukan, data dan teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian yang akan dilakukan. Hasil penelitian dari pengolahan data dengan pembahasannya, yang didasarkan pada analisis hasil pengujian data secara deskriptif maupun hasil pengujian hipotesis yang akan dilakukan beserta implikasinya.

Bab kelima, berisi penutup yang didalamnya terdapat kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam bab empat. Selanjutnya pada bagian akhir bab ini juga disampaikan saran yang bersifat praktis dan teoritis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada pengaruh variabel kemudahan, manfaat, keamanan, dan kepercayaan terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta, maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah. Hal ini disebabkan oleh banyak nasabah yang sudah melek akan teknologi sehingga nasabah merasa mudah menggunakan *mobile banking* BSM KCP Kaliurang Yogyakarta. Sehingga persepsi kemudahan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking*.
2. Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking* BSM KCP Kaliurang Yogyakarta. Hal ini dikarenakan nasabah sudah merasakan manfaat dari adanya layanan *mobile banking*, diantaranya menjadikan pekerjaan lebih mudah dan cepat, efektif, efisien, meningkatkan kinerja, dan meningkatkan produktivitas. Sehingga persepsi manfaat berpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking*.
3. Persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut disebabkan oleh tidak semua nasabah yang menggunakan *mobile banking* dengan alasan memperhatikan

pertimbangan tingkat kerahasiaan bank. Sehingga persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking* BSM KCP Kaliurang Yogyakarta.

4. Persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking* BSM KCP Kaliurang Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan nasabah percaya dalam melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking* Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta. Sehingga persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap sikap nasabah menggunakan *mobile banking*.

B. Saran

Dari beberapa hasil penelitian diatas maka saran yang dapat peneliti sampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya agar lebih memperhatikan sampel yang akan dijadikan sebagai objek penelitiannya. Karena penelitian ini mayoritas yang ditemui oleh peneliti adalah mahasiswa, yang tingkat pemakainnya belum lama dan juga belum banyak membutuhkan transaksi menggunakan *mobile banking*.
2. Diharapkan penelitian ini dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan indikator dan variabel yang telah dipaparkan, sehingga menjadi lebih baik lagi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly. Vol. 13 No. 5: pp319-339.
- Davis, V. V. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, Vol. 46, No. 2 (Feb., 2000), 186204
- Fahmi Natigor Nasution. 2004. *Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect)*. USU Digital Library
- Ghaffar, M. Abdul, dkk. 2004. *Terjemah Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Habibi, Muhammad dan Achmad Zaky. 2014. *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah*
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Keuangan*. Yogyakarta: Ekonisia
- Hadi, Syamsul dan Novi. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Jurnal UII
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: ANDI
- Jogiyanto, H.M. dan Willy Abdillah. 2011. *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Kerlinger. 2008. *Rancangan Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Mansour, Ilham Hassan F. 2016. *Consumer's Attitude Towards E-banking Services In Islamic Banks: The Case Of Sudan*. Jurnal.
- Martina. 2010. *Persepsi Kemudahan dan Kegunaan Opac Perpustakaan Unair (Studi Deskriptif Menilai Persepsi kemudahan dan Persepsi Kegunaan OPAC Oleh Pengguna di Perpustakaan Universitas Airlangga*. Jurnal Universitas Airlangga: Surabaya.
- Nasution, Mislal Hayati dan Sutisna. 2015. *Faktor-faktor Yang mempengaruhi Minat Nasabah terhadap Internet Banking*. Jurnal.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007. *Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum*.
- Pranidana, Sauca Ananda. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klik-BCA*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Prasetyo, Ihalauw. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Rahardjo, Budi. 2005. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Jakarta: PT. Insan Infonesia.
- Rahayu, Imam Sugih. 2015. *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Teori Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)*. Jurnal.
- Raza, Syed Ali. 2017. *New Determinants Of Ease Of Use And Perceived Usefulness For Mobile Banking Adoption*. Jurnal Internasional *Electronic Customer Relationship Management*
- Robbins, Stephen. P. 2008. *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi bahasa Indonesia. Klaten: PT. INT. AN Sejati.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi.
- Santosa, Bobby Kurniawan. 2015. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Persepsi Kenyamanan dan Persepsi Kecocokan Terhadap Sikap Pengguna Internet Banking*. Jurnal
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks

- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta : Salemba Empat
- Sekaran, Umma dan Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 1*. Yogyakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suherlan, Herlan dan Yono Budhiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan
- Supriyono, R. 2011. *Akuntansi Biaya, Perencanaan dan Pengendalian biaya, serta Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: BPFE.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutrisno, Hadi. 2004. *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syaefullah, Hadyan Farizi. 2014. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Internet Banking*. Jurnal Universitas Brawijaya Malang.
- Tjahjono, H.K. 2010. *Pengaruh Partisipasi Dana Ketidakpastian Tugas dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pada Kinerja Sistem Informasi (Studi Kasus PTS di Lingkungan Kopertis Wilayah V. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Yogyakarta)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia, UU No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Vejacka, Martin dan Tomas Stofa. 2017. *Influence Of Security And Trust On Electronic Banking Adoption In Slovakia*. Jurnal Internasional EM Finance
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Williams dan Sawyer. 2003. *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications*. London: Career Education.
- <https://economy.okezone.com/read/2017/03/30/320/1654908/1-305-pengaduan-keuangan-di-februari-kasus-mobile-banking-mendominasi> Diakses pada tanggal 17 April 2018 Pukul 20.30
- <https://www.syariahmandiri.co.id> Diakses pada 28 April 2019 Pukul 18.30

